



Manual de ayuda para la recopilación de datos nacionales sobre el Indicador 16.6.2 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos

Centro de Gobernanza del PNUD en Oslo

Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Justificación.....	3
3.	Indicadores relacionados	4
4.	Conceptos y definiciones clave	5
5.	Para las Oficinas Nacionales de Estadística (ONE)	6
6.	Método de cálculo del ODS 16.6.2.....	7
7.	Requisitos de desglose del ODS 16.6.2.....	9
8.	Otros consejos a la hora de rellenar la información en la plataforma para la presentación de informes..	12
9.	Documentos de referencia	12
Anexo 1: Módulo relativo a la Gobernanza utilizado para medir el ODS 16.6.2 según el Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16		13

Este Manual se examinará periódicamente a medida que se vaya perfeccionando el indicador, a partir de las cuestiones metodológicas, las posibles nuevas normas recomendadas y las experiencias nacionales a la hora de medir el ODS 16.6.2.

Si desea obtener ayuda para la recopilación, el tratamiento y el cálculo de datos respecto a este indicador, o si tiene alguna pregunta sobre la introducción de datos del ODS 16.6.2 a través de la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#), póngase en contacto con el [Centro de Gobernanza del PNUD en Oslo](#) enviando un correo electrónico a SDG16indicators@undp.org

1. Introducción

El indicador 16.6.2 mide los niveles de satisfacción con la última experiencia de las personas con los servicios públicos en tres esferas de servicios: la atención de la salud, la educación y la administración pública (es decir, servicios para la obtención de documentos identificativos oficiales y servicios para el registro civil de acontecimientos de la vida como nacimientos, matrimonios y defunciones). Se trata de un indicador basado en encuestas que hace hincapié en las experiencias de la ciudadanía antes que en las percepciones generales, con miras a medir la disponibilidad y la calidad de los servicios según su prestación real a las personas encuestadas.

Se pide a los encuestados que reflexionen sobre su última experiencia con cada servicio y que califiquen cinco “atributos” o normas específicas de los servicios de atención de la salud, educación y administración pública (como el acceso, la asequibilidad, la calidad de las instalaciones, etc.). Una última pregunta indaga en el nivel de satisfacción general de las personas encuestadas con cada uno de los servicios.

El PNUD ha traducido la metodología para medir este indicador en un conjunto de preguntas, que se pueden encontrar en el módulo relativo a la **Encuesta de gobernanza** del [Manual de ejecución](#) y el [Cuestionario](#) de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16. Podrá encontrar más información sobre este indicador en los documentos [Metadatos](#) y [Resumen del indicador](#) correspondientes.

2. Justificación

Las administraciones públicas tienen la obligación de prestar una amplia gama de servicios públicos que deben cumplir con las expectativas de sus ciudadanos en términos de acceso, capacidad de respuesta y fiabilidad o calidad. Si los ciudadanos no pueden sufragar algunos servicios esenciales, su acceso geográfico o electrónico a los servicios y la información es difícil, o los servicios prestados no responden a sus necesidades o son de mala calidad, tenderán de forma natural a declarar una menor satisfacción no solo con estos servicios, sino también con las instituciones públicas y los Gobiernos. En este sentido, se ha demostrado que la experiencia de la ciudadanía con los servicios públicos de primera línea afecta a su confianza en las instituciones públicas. Las administraciones públicas, conscientes de esta estrecha conexión entre la prestación o el desempeño de los servicios, la satisfacción ciudadana y la confianza pública, están cada vez más interesadas en comprender mejor las necesidades, experiencias y preferencias de los ciudadanos para poder brindar servicios mejor dirigidos, en particular a las poblaciones subatendidas.

La medición de la satisfacción con los servicios públicos es fundamental en el enfoque de prestación de servicios centrado en las personas y constituye un importante indicador de resultados en lo que respecta a la gestión pública en general. Sin embargo, aunque un gran número de países cuentan con experiencia en la medición de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos, también existe una gran variabilidad en la forma en que las oficinas nacionales de estadística y los organismos gubernamentales de cada país reúnen datos en esta esfera, en lo tocante a la gama de servicios incluidos, los atributos específicos de los servicios examinados y la redacción de las preguntas y los formatos de respuesta, entre otras consideraciones metodológicas. Esa variabilidad plantea grandes dificultades a la hora de comparar esos datos entre distintos países.

El indicador 16.6.2 de los ODS se centra en la presentación de informes mundiales sobre tres esferas de servicios: 1) la atención de la salud; 2) la educación; y 3) la administración pública. Son “servicios de

relevancia” destacados para todos los países y, dentro de ellos, tanto para las poblaciones rurales como para las urbanas. También figuran entre las esferas de servicios cubiertas con mayor frecuencia por las encuestas nacionales de hogares o ciudadanos sobre la satisfacción con los servicios públicos.

3. Indicadores relacionados

El indicador 16.6.2 de los ODS, que se mide a partir de encuestas a los ciudadanos, es un complemento importante de otros indicadores de los ODS que evalúan diversos aspectos de la prestación de servicios públicos que parten de fuentes administrativas, como el ODS 3.8.1 sobre la cobertura de los servicios de salud esenciales¹ y el ODS 4.a.1 sobre las instalaciones escolares². Si bien estos indicadores se centran en atributos similares a los medidos por el ODS 16.6.², como la “accesibilidad” y la “calidad de las instalaciones”, es posible que no reflejen la experiencia real de las personas con las instalaciones educativas o los servicios de salud, debido a las dificultades metodológicas que plantea la recopilación de datos de calidad a partir de fuentes administrativas.

Entre los indicadores de los ODS que evalúan diversos aspectos de la prestación de servicios públicos, el indicador 1.4.1, que mide la “proporción de la población que vive en hogares con acceso a los servicios básicos”, tiene especial importancia para el indicador 16.6.2:

- El indicador 1.4.1 mide el “acceso a los servicios básicos de atención de la salud” basándose en los datos disponibles sobre el indicador 3.7.1 de los ODS relativo al acceso a la salud reproductiva (proporción de mujeres en edad de procrear [entre 15 y 49 años] que cubren sus necesidades de planificación familiar con métodos modernos). Por lo tanto, el indicador 16.6.2 brinda información adicional importante al (1) ampliar el alcance de la medición de la salud reproductiva a los “servicios básicos de atención de la salud” tal como se definen en todo el mundo; (2) al evaluar cinco atributos clave de la prestación de servicios de atención de la salud no evaluados por el 1.4.1, a saber, el acceso, la asequibilidad, la calidad de las instalaciones, la igualdad de trato para todos y la actitud de los médicos; y (3) al utilizar datos de encuestas para medir la satisfacción de las personas con los servicios de atención de la salud basándose en su última experiencia.

- Asimismo, el indicador 1.4.1 también mide el “acceso a la educación básica” basándose en los datos disponibles en el indicador 4.1.1 de los ODS sobre logros educativos (Proporción de niños, niñas y adolescentes que: a) en los cursos segundo y tercero, b) al final de la enseñanza primaria y c) al final de la enseñanza secundaria inferior, han alcanzado al menos un nivel mínimo de competencia en i) lectura y ii) matemáticas). Por lo tanto, el indicador 16.6.2 proporciona información adicional importante al (1) evaluar cuatro atributos clave de la prestación de servicios educativos no evaluados por el 1.4.1, a saber, el acceso, la asequibilidad, la calidad de las instalaciones y la igualdad de trato para todos; y (2) al utilizar datos de encuestas (el ODS 4.1.1 utiliza las puntuaciones de los exámenes) para medir la satisfacción de las personas con los servicios educativos en función de su experiencia de primera mano con dichos servicios.

El indicador 16.6.2 también puede utilizarse para complementar la meta 10.2 de los ODS sobre la promoción de la “inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su

¹ 3.8.1 Cobertura de los servicios de salud esenciales (definida como la cobertura media de los servicios esenciales entre la población general y los más desfavorecidos, calculada a partir de intervenciones trazadoras como las relacionadas con la salud reproductiva, materna, neonatal e infantil, las enfermedades infecciosas, las enfermedades no transmisibles y la capacidad de los servicios y el acceso a ellos)

² 4.A.1 Proporción de escuelas con acceso a: a) electricidad, b) Internet con fines pedagógicos, c) computadoras con fines pedagógicos, d) infraestructura y materiales adaptados a los estudiantes con discapacidad, e) suministro básico de agua potable, f) instalaciones de saneamiento básicas separadas por sexo y g) instalaciones básicas para el lavado de manos (según las definiciones de los indicadores WASH)

edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición”, que solo cuenta con un indicador que mide la exclusión económica (ODS 10.2.1 – Proporción de personas que viven por debajo del 50 % de la mediana de los ingresos, desglosada por sexo, edad y personas con discapacidad). Por lo tanto, el indicador 16.6.2 proporciona información adicional necesaria para medir los avances en relación con este objetivo, ya que ofrece datos sobre la inclusión social.

Del mismo modo, este indicador también puede utilizarse para complementar la meta 10.3 de los ODS de “Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto”, que solo tiene un indicador para medir la discriminación sentida por diversos motivos (ODS 10.3.1 Proporción de la población que declara haberse sentido personalmente discriminada o acosada en los últimos 12 meses por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos). Por consiguiente, el indicador 16.6.2 facilita información adicional importante para medir los avances en relación con este objetivo, ya que ayuda a identificar en qué área de servicio hay más casos de discriminación.

Por último, el ODS 16.6.2, que se centra en la “accesibilidad”, la “igualdad de trato” y otros atributos importantes de los servicios públicos, ofrece información complementaria necesaria para analizar los resultados del ODS 16.5.1 sobre la “Proporción de personas que han tenido al menos un contacto con un funcionario público y que han pagado un soborno a un funcionario público, o a las que un funcionario público les ha pedido un soborno, durante los últimos 12 meses”. En otras palabras, la gente puede recurrir al soborno cuando la calidad de la prestación de los servicios públicos es demasiado baja, como muestra el ODS 16.6.2.

4. Conceptos y definiciones clave

Servicios de atención de la salud: Las preguntas sobre los servicios de atención de la salud se centran en las experiencias de las personas encuestadas (o de los niños de su hogar a los que acompañaron cuando necesitaron tratamiento) con los servicios de atención primaria de la salud (en los últimos 12 meses), es decir, servicios básicos de atención de la salud prestados por un dispensario público o gubernamental, o cubiertos por un sistema de salud público. Pueden incluir servicios de atención de la salud prestados por instituciones privadas, siempre que dichos servicios se brinden a un costo reducido (o nulo) para los beneficiarios, en el marco de un sistema de salud público. Se pide específicamente a los encuestados que no incluyan en sus respuestas ninguna experiencia que puedan haber tenido con los servicios de atención médica asociados a hospitales o especialistas (por ejemplo, si se sometieron a una cirugía) ni con la atención odontológica y las revisiones dentales (dado que, en muchos países, los sistemas de atención de la salud de financiación pública no cubren la atención odontológica).

El comienzo de este apartado se centra en las necesidades insatisfechas de los servicios de salud, donde preguntamos a la persona encuestada si hubo algún caso específico donde no obtuvo un servicio de salud cuando *realmente lo necesitaba*. Si las personas encuestadas vacilan con respecto al calificador “realmente”, el enumerador puede explicar que nos referimos a una afección o emergencia que, ya sea objetiva o subjetivamente, requirió algún tipo de ayuda o examen médicos para su desaparición, para garantizar que no empeorara o para comprobar que no revestía gravedad. Cualquiera de esos tres casos se puede considerar una necesidad acuciante de asistencia médica. No debemos contar los resfriados comunes y las lesiones leves que se suelen curar por sí solos. No obstante, como siempre, debe ser el juicio subjetivo de la persona encuestada el que determine la respuesta; por ejemplo, un resfriado común hoy en día podría ser un síntoma de COVID-19 y, por lo general, se necesita asistencia médica simplemente para distinguir entre ambas afecciones.

Las preguntas basadas en atributos sobre los servicios de atención de la salud se centran en: 1) la accesibilidad (con relación a la proximidad geográfica, la demora en la obtención de una cita y el tiempo de espera para ver a un médico el día de la cita); 2) la asequibilidad; 3) la calidad de las instalaciones; 4) la igualdad de trato para todos; y 5) la cortesía y el trato (actitud del personal sanitario).

Servicios educativos: Las preguntas sobre los servicios educativos se centran en la experiencia de las personas encuestadas con el sistema de escuelas públicas durante los últimos 12 meses, es decir, si hay niños en su hogar cuya edad se encuentre dentro del rango de edad que abarca la enseñanza primaria y secundaria en el país. Las escuelas públicas se definen como aquellas donde los padres o tutores del niño que asiste a la escuela no deben abonar tasas de matrícula privadas ni pagos importantes; se trata de escuelas financiadas por el Estado. Se pide a las personas encuestadas que respondan por separado para las escuelas de enseñanza primaria y secundaria si los niños de su hogar asisten a la escuela en diferentes niveles. La escuela de enseñanza primaria debe ofrecer un plan de estudios equivalente al nivel 1 de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE), mientras que la escuela de enseñanza secundaria debe ofrecer como mínimo un plan de estudios equivalente a los niveles 2 y 3 de dicha Clasificación³. Las preguntas basadas en atributos sobre los servicios educativos se centran en: 1) la accesibilidad (con hincapié en la proximidad geográfica); 2) la asequibilidad; 3) la calidad de las instalaciones; 4) la igualdad de trato para todos; y 5) la prestación de un servicio eficaz (calidad de la enseñanza).

Servicios de la administración pública: La serie relativa a los servicios de la administración pública se centra exclusivamente en dos tipos de servicios de esta clase: 1) servicios para la obtención de documentos identificativos oficiales (como documentos de identidad, pasaportes, permisos de conducir y tarjetas de votante); y 2) servicios para el registro civil de acontecimientos de la vida como nacimientos, matrimonios y defunciones. Este enfoque particular centrado en estos dos tipos de servicios deriva de la alta frecuencia de uso de esos servicios. Las preguntas basadas en atributos sobre los servicios de administración pública se centran en: 1) la accesibilidad; 2) la asequibilidad; 3) la igualdad de trato para todos; 4) la prestación de un servicio eficaz (el proceso es simple y fácil de entender); y 5) la puntualidad.

5. Para las Oficinas Nacionales de Estadística (ONE)

La metodología recomendada para este indicador se encuentra en la Iniciativa de Encuesta del ODS 16, dentro del módulo relativo a la Gobernanza, que incluye el indicador 16.6.2 (Satisfacción con los servicios públicos) y el indicador 16.7.2 (Eficacia política externa). Para el primero, el módulo de Gobernanza del ODS 16 requiere adaptaciones nacionales por parte de los asociados nacionales en la ejecución, como se indica a continuación:

- (con referencia al segmento introductorio antes de la pregunta **SPS_H1**.) Se invita a los equipos nacionales de ejecución a utilizar el nombre pertinente a nivel nacional de este tipo de institución, en lugar de una traducción literal de “dispensario público”.
- (con referencia a la pregunta **SPS_E1**.) Se aconseja a los equipos nacionales de ejecución que comparen el rango de edad (actualmente de 5 a 18 años en el cuestionario de referencia internacional) con el rango de edad apropiado, que abarque la enseñanza primaria y secundaria en el país.
- (con referencia a las preguntas **SPS_G1** y **SPS_G5**.) Se espera que los asociados nacionales en la

³ UNESCO (s. f.). [Clasificación Internacional Normalizada de la Educación \(CINE\)](#).

ejecución y las ONE adapten la lista de documentos identificativos oficiales en esta pregunta a su contexto nacional e incluyan solo aquellos que se utilicen en el país y para los cuales los ciudadanos realmente necesiten presentar una solicitud. Por ejemplo, es posible que no existan documentos nacionales de identidad o que las tarjetas de votante simplemente se envíen por correo a una persona antes de votar, etc. Dependiendo del contexto nacional, otros documentos identificativos pertinentes que se podrían añadir son las tarjetas de residencia permanente y de ciudadanía. Si existe un subgrupo migrante pertinente, la lista de documentos debe incluir aquellos que sean específicos de ese grupo (es decir, permiso de residencia, etc.).

- Con referencia a la pregunta **SPS_G2**: Las ONE deben reemplazar la expresión “servicios de registro civil u otros organismos pertinentes” con el nombre de los organismos responsables concretos que se encargan de expedir esos documentos identificativos en el país.
- Con referencia a la pregunta **SPS_G7**. Las ONE pueden omitir esta pregunta si la obtención de los documentos de esa clase no se puede realizar en línea en su país.

**Nota: Se anima a las ONE a informar sobre el ODS 16.6.2, aunque puedan haber utilizado otra metodología de recopilación de datos respecto al ODS 16 o haber ejecutado parcialmente el módulo relativo a la Gobernanza del ODS 16.*

Además de los componentes necesarios, el cuestionario del ODS 16 incluye otras preguntas opcionales sobre la evaluación de las necesidades insatisfechas en las tres dimensiones de la prestación de servicios públicos. Las ONE no tienen la obligación de informar sobre las preguntas que no resulten necesarias.

Encontrará una copia del módulo relativo a la Gobernanza del ODS 16 – Indicador 16.6.2 en el Anexo 1 con las preguntas necesarias resaltadas con un “*”. Se anima a la entidad informante a que revise este módulo y compruebe de qué forma se alinea con el cuestionario. Si la metodología y el cuestionario nacionales presentan desviaciones con respecto a la metodología y el cuestionario recomendados, le recomendamos que las indique en el apartado de metadatos de la Plataforma para la presentación de informes en el espacio previsto para *Otras notas/desviaciones metodológicas*. Además, animamos a las entidades nacionales informantes a que suban los cuestionarios que hayan empleado para medir este indicador.

Si desea obtener ayuda para la recopilación, el tratamiento y el cálculo de datos respecto a este indicador, o si tiene alguna pregunta sobre el módulo relativo a la Gobernanza del ODS 16, póngase en contacto con el [Centro de Gobernanza del PNUD en Oslo](mailto:SDG16indicators@undp.org) enviando un correo electrónico a SDG16indicators@undp.org.

6. Método de cálculo del ODS 16.6.2

La presentación de informes sobre el ODS 16.6.2 deberá hacerse por separado respecto a cada una de las tres áreas de servicio. (Nota: las preguntas sobre educación pueden referirse tanto a la educación primaria como a la secundaria y se recomienda calcular los resultados por separado para los dos niveles, lo que da lugar a cuatro áreas de servicio *de facto*). Respecto a cada área de servicio, el cómputo implica el cálculo y la elaboración de informes sobre las tres estimaciones siguientes:

- 1) Porcentaje de encuestados que respondieron positivamente (es decir, “muy de acuerdo” o “de acuerdo”) a cada una de las cinco preguntas sobre atributos.
- 2) El promedio simple de las respuestas positivas a las cinco preguntas sobre atributos en conjunto.

- 3) El porcentaje de encuestados que se declaran satisfechos (es decir, los que respondieron “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a”) en la pregunta de satisfacción general.

Por ejemplo:

Atributos de los servicios de atención de la salud	Respuestas positivas	Atributos de los servicios de educación primaria	Respuestas positivas	Atributos de los servicios de educación secundaria	Respuestas positivas	Atributos de los servicios de la administración pública	Respuestas positivas
Accesibilidad	<i>El 50 % de los encuestados respondieron “muy de acuerdo” o “de acuerdo”</i>	Accesibilidad		Accesibilidad		Accesibilidad	
Asequibilidad	<i>El 60% de los encuestados respondieron “muy satisfecho/a” o “satisfecho/a”</i>	Asequibilidad		Asequibilidad		Asequibilidad	
Calidad de las instalaciones	<i>El 73 % de los encuestados respondieron “muy de acuerdo” o “de acuerdo”</i>	Calidad de las instalaciones		Calidad de las instalaciones		Proceso de prestación de servicios eficaz	
Igualdad de trato para todos	<i>El 55 % de los encuestados respondieron “muy de acuerdo” o “de acuerdo”</i>	Igualdad de trato para todos		Igualdad de trato para todos		Igualdad de trato para todos	
Cortesía y trato (Actitud del personal sanitario)	<i>El 42% de los encuestados está “muy de acuerdo” o “de acuerdo”</i>	Prestación de un servicio eficaz (Calidad de la enseñanza)		Prestación de un servicio eficaz (Calidad de la enseñanza)		Puntualidad	
Porcentaje medio de respuestas positivas sobre los atributos de los servicios de atención de la salud	$(50+60+73+55+42)/5 = 56\%$	Porcentaje medio de respuestas positivas sobre los atributos de los servicios de educación primaria		Porcentaje medio de respuestas positivas sobre los atributos de los servicios de educación secundaria		Porcentaje medio de respuestas positivas sobre los atributos de los servicios de la administración pública	
Porcentaje de encuestados satisfechos con los servicios de atención a la salud en general	$(23\% \text{ “muy satisfecho/a”} + 37\% \text{ “satisfecho/a”}) = 60\%$	Porcentaje de encuestados satisfechos con los servicios de educación primaria en general		Porcentaje de encuestados satisfechos con los servicios de educación secundaria en general		Porcentaje de encuestados satisfechos con los servicios de la administración pública en general	

**Nota: Es importante que los ONE informen claramente, respecto a cada pregunta, del número de encuestados que seleccionaron “no sabe” (DK), “no es aplicable” (NA) o “prefiere no contestar” (RA), y que excluyan a dichos encuestados del cálculo de los porcentajes de respuestas positivas. Por ejemplo, si de un total de 1000 encuestados, 65 respondieron DK, NA o RA en la primera pregunta basada en atributos, la proporción de respuestas positivas para este atributo se calculará sobre un total de 935 encuestados, y la hoja de registro indicará que, para esta pregunta concreta, 65 encuestados respondieron DK/NA/RA.*

Presentación de informes mundiales

Si bien es importante informar sobre todos los elementos, se recomienda encarecidamente a los Estados miembros que informen sobre el porcentaje medio de respuestas positivas en las cinco preguntas de atributos, así como sobre el porcentaje de encuestados que se declaran satisfechos en la pregunta de satisfacción general, de forma independiente para cada área de servicio.

7. Requisitos de desglose del ODS 16.6.2

El indicador 16.6.2 pretende medir la variación del acceso a los servicios y la calidad de los mismos en función de los distintos grupos demográficos. El análisis empírico que se hizo para identificar los determinantes demográficos más notables de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos revela que las categorías de desglose más importantes para el indicador 16.6.2 de los ODS son: (1) los ingresos, (2) el sexo y (3) el lugar de residencia (zonas urbanas/rurales, y por región administrativa, como por ejemplo, por provincia, estado o distrito, entre otros).

Como mínimo, los resultados de cada una de las tres áreas de servicio cubiertas por este indicador (atención de la salud, educación y servicios de la administración pública) deberían desglosarse en estas tres variables:

- **Ingresos** Quintiles de ingresos (o gastos)
- **Sexo:** Hombre/Mujer
- **Lugar de residencia:** Vivir en zonas urbanas/rurales o según la región administrativa (provincia, estado, distrito, entre otros)⁴

En la medida de lo posible, debe hacerse todo lo posible para desglosar también los resultados por condición de discapacidad y por “grupos de población de relevancia nacional”:

- **Condición de discapacidad:** La “discapacidad” es un término general que abarca las deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva

⁴ Partiendo de la premisa de que las medidas de descentralización tienen como objetivo ampliar el alcance de los derechos y las responsabilidades locales a todo el territorio nacional, el indicador 16.6.2 puede ayudar a detectar la desigualdad en el acceso a los servicios y las disparidades en la calidad de los mismos en función de las localidades. Existe el riesgo de que se extraigan conclusiones erróneas de los datos agregados nacionales que no consigan detectar las variaciones a nivel subnacional.

en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás⁵. Cuando sea posible, se anima a las ONE a añadir la [Breve lista de preguntas sobre discapacidad elaborada por The Washington Group on Disability Statistics](#) al documento de la encuesta utilizado para administrar las series del indicador 16.6.2 con el objeto de desglosar los resultados por condición de discapacidad.

- **Grupos de población de relevancia nacional:** grupos con una etnia, lengua, religión, condición indígena, nacionalidad u otras características distintivas.⁶
- **Edad:** El análisis empírico muestra que no existe una asociación que resulte significativa desde el punto de vista estadístico entre la edad de los encuestados y los niveles de satisfacción. Sin embargo, si los países deciden desglosar también los resultados por edad, se recomienda seguir las normas de la ONU para la elaboración de estadísticas nacionales de población desglosadas por edad, utilizando los siguientes grupos de edad: (1) menores de 25 años, (2) 25-34, (3) 35-44, (4) 45-54, (5) 55-64 y (6) 65 años o más.

Dada la complejidad requerida de desagregación de información para el computo de este indicador, se alienta a las instituciones encargadas de reportar a incorporar la mayor cantidad de información posible al completar la tabla en la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#). A continuación puede encontrarse un ejemplo de la tabla de servicios de atención médica de la plataforma de reporte del ODS 16.6.2 y su correspondiente tabla de porcentaje de respuestas positivas:

⁵ Asamblea General de las Naciones Unidas, Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad: resolución / aprobada por la Asamblea General el 24 de enero de 2007, A/RES/61/106, disponible en <https://www.refworld.org/es/docid/497f08549.html>

⁶ La población de un país es un mosaico de diferentes grupos de población que pueden ser identificados según su raza, etnia, lengua, condición de indígena o migrante, afiliación religiosa u orientación sexual, entre otras características. A efectos de este indicador, se hace especial hincapié en las minorías. Los *grupos minoritarios* son grupos numéricamente inferiores al resto de la población de un Estado, que no ocupan una posición dominante y cuyos miembros (que son ciudadanos del Estado) poseen características étnicas, religiosas o lingüísticas diferentes a las del resto de la población y muestran, aunque solo sea implícitamente, un sentimiento de solidaridad dirigido a preservar su cultura, tradiciones, religión o lengua. Aunque a menudo se ha puesto en entredicho el criterio de la nacionalidad incluido en la definición anterior, el requisito de estar en una posición no dominante sigue siendo importante (ACNUDH, 2010). La recopilación de datos de encuestas desglosados por grupos de población debe estar sujeta a la legalidad de la recopilación de dichos datos en un contexto nacional concreto y a una cuidadosa evaluación de los posibles riesgos que entraña la recopilación de dichos datos para la seguridad de los encuestados.

1. Healthcare services

	Accessibility ("It was easy to get to the place where you received healthcare services.")	Affordability ("Expenses for healthcare services were affordable to you/your household.")	Quality of facilities ("The healthcare facilities were clean and in good condition.")	Equal treatment for everyone ("All people are treated equally in receiving healthcare services in your area.")	Attitude/courtesy of healthcare staff ("The doctor or other healthcare staff you saw spent enough time with you [or your child] during the consultation.")	Simple average of positive responses for the five attribute questions combined
Total/National						
Male/Female						
Male						
Female						
Urban/Rural						
Urban						
Rural						
Income or expenditure quintiles						
Quintile 1						
Quintile 2						
Quintile 3						
Quintile 4						
Quintile 5						
Disability status						
Disabled						
Not disabled						
Nationally relevant population groups						
Population group A						
Population group B						
Population group C						
Age groups						
Below 25						
25-34						
35-44						
45-54						
55-64						
Over 65						

Share of respondents who say that overall, they are satisfied with the quality of healthcare services (i.e. 'very satisfied' or 'satisfied')	
Total/National	
Male/Female	
Male	
Female	
Urban/Rural	
Urban	
Rural	
Income or expenditure quintiles	
Quintile 1	
Quintile 2	
Quintile 3	
Quintile 4	
Quintile 5	
Disability status	
Disabled	
Not disabled	
Nationally relevant population groups	
Population group A	
Population group B	
Population group C	
Age groups	
Below 25	
25-34	
35-44	
45-54	
55-64	
Over 65	

8. Otros consejos a la hora de rellenar la información en la plataforma para la presentación de informes

**Importante*

Datos ponderados

Los datos introducidos en la [Plataforma para la presentación de informes sobre el ODS 16 del PNUD](#) deben ponderarse teniendo en cuenta lo siguiente:

- Es necesario un mínimo de 25 personas no ponderadas que se hayan visto involucradas en una controversia para proporcionar estadísticas ponderadas sobre grupos étnicos, ciudadanía y orígenes migrantes
- Los grupos étnicos (A, B, C), los orígenes migrantes (A, B, C) y la ciudadanía (A, B, C) deben definirse a nivel de país.
- Los grupos étnicos no deberían incluir al grupo étnico mayoritario.

9. Documentos de referencia

Metadatos del ODS 16.6.2

<https://unstats.un.org/sdgs/metadata/?Text=&Goal=&Target=16.6>

Resumen del indicador 16.6.2 de los ODS

<https://www1.undp.org/content/oslo-governance-centre/en/home/library/sdg-16-appetizer-16-6-2.html>

Manual de ejecución de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16

<https://www.undp.org/library/sdg16-survey-initiative-implementation-manual>

Cuestionario: Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-03/UNDP-SDG16-Survey-Initiative-Implementation-Questionnaire.pdf>

Anexo 1: Módulo relativo a la Gobernanza utilizado para medir el ODS 16.6.2 según el Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16

Fuente: [Cuestionario de la Iniciativa de Encuesta del ODS 16](#)

16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos (SPS)

<<Preguntar a todos>>

Me gustaría plantearle algunas preguntas sobre sus experiencias en relación con los *servicios de atención primaria de salud*. No incluya aquellas relacionadas con las cirugías, la atención odontológica y las revisiones dentales, y céntrese únicamente en los servicios de atención primaria de salud, como aquellos con *dispensarios públicos*⁷ o personal médico y de enfermería contratado por una entidad gubernamental. Estas experiencias pueden ser personales o estar relacionadas con niños menores de 18 años que estén a su cargo.

<<Preguntar a todos>>

VERSIÓN SI SCR2_D < 2

SPS_H1A. ¿Ha habido algún momento *durante los últimos 12 meses* (desde *MES Y AÑO*) en que usted, o un niño a su cargo, *realmente* necesitase un reconocimiento o tratamiento médico?

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

01 – Sí, la persona encuestada

02 – Sí, tanto la persona encuestada como un niño

03 – Sí, un niño, pero no la persona encuestada

04 - No, ni la persona encuestada ni el niño

98 – No sabe —> PASAR A SPS_H4.

99 – Prefiere no contestar —> PASAR A

SPS_H4.

necesitó un reconocimiento o tratamiento médico -> PASAR A SPS_H4.

VERSIÓN SI SCR2_D = 2

SPS_H1B. ¿Ha habido algún momento *durante los últimos 12 meses* (desde *MES Y AÑO*) en que usted *realmente*

necesitara un reconocimiento o tratamiento médico?

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

01 – Sí

04 – No —> PASAR A SPS_H4.

98 – No sabe —> PASAR A SPS_H4.

99 – Prefiere no contestar —> PASAR A

SPS_H4.

<<Preguntar si SPS_H1A o SPS_H1B < 4>>

SPS_H2A. ¿Se le ha realizado en los *servicios de salud pública* un reconocimiento o tratamiento médico *cada una de las veces* que realmente lo ha necesitado (por ejemplo, a través de un dispensario público o del personal médico y de enfermería de atención primaria de la salud)?

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

01 – Sí, todas las veces

02 – No, no todas las veces, pero al menos una vez sí

03 – No, nunca

98 – No sabe

99 – Prefiere no contestar

⁷ Utilice el nombre concreto de los establecimientos de salud pública que ofrecen servicios de atención primaria de salud en el país.

<<Preguntar si SPS_H1 = 3>>

SPS_H2B. ¿Se le ha realizado a uno o varios niños a su cargo un reconocimiento o tratamiento médico en los servicios de salud pública cada una de las veces que realmente lo han necesitado (por ejemplo, a través de un dispensario público o del personal médico y de enfermería de atención primaria de la salud)?

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

- 01 – Sí, todas las veces
- 02 – No, no todas las veces, pero al menos una vez sí
- 03 – No, nunca

<<Preguntar si SPS_H2A = 2,3 O SPS_H2B = 2,3>>

SPS_H3. ¿Cuál fue el principal motivo de que no se le realizara el reconocimiento o tratamiento médico en los servicios de salud pública la última vez que esto sucedió?

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

- 01 – No se lo podía permitir (demasiado caro)
- 02 – Lista o tiempo de espera demasiado prolongados
- 03 – Demasiada distancia que recorrer o ausencia de medios de transporte para llegar allí
- 04 – No conocía ningún personal médico o profesional de la salud bueno
- 05 – No tuvo tiempo debido al trabajo, el cuidado de niños u otras razones
- 06 – Quería esperar y ver si el problema mejoraba por sí solo
- 07 – Miedo al personal médico, los hospitales, los reconocimientos o los tratamientos
- 08 – Los establecimientos de salud no están limpios
- 09 – Los establecimientos de salud no están equipados de manera adecuada o carecen de medicamentos
- 77 – Otros motivos: _____
- 88 – No utiliza servicios de salud pública para cuestiones relacionadas con la atención primaria de la salud (recurre a la sanidad privada, la medicina alternativa, etc.)
- 98 – No sabe
- 99 – Prefiere no contestar

<<Preguntar a todos>>

VERSIÓN SI SCR2_D <> 2

*** SPS_H4. (En caso de haber formulado las preguntas del apartado opcional de H1 a H3, añadir lo siguiente: Por confirmar la información anterior:) ¿Se le ha realizado a usted o a algún niño a su cargo un reconocimiento o tratamiento médico en los servicios de atención primaria de salud (por ejemplo, a través de un dispensario público o del personal médico y de enfermería de atención primaria de la salud) en <país> al menos una vez en los últimos 12 meses, es decir, desde <<MES Y AÑO>>?**

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

- 01 – Sí, la persona encuestada
- 02 – Sí, tanto la persona encuestada como un niño

03 – Sí, un niño, pero no la persona encuestada

04 – No, en los últimos 12 meses no se ha realizado un reconocimiento ni un examen médico en estos lugares ni a la persona encuestada ni a un niño a su cargo —> PASAR A SPS_E1

98 – No sabe —> PASAR A SPS_E1

99 – Prefiere no contestar —> PASAR A SPS_E1

VERSIÓN SI SCR2_D = 2

* **SPS_H4.** (En caso de haber formulado las preguntas del apartado opcional de H1 a H3, añadir lo siguiente: **Por confirmar la información anterior:**) **¿Se le ha realizado un reconocimiento o tratamiento médico en los servicios de atención primaria de salud (por ejemplo, a través de un dispensario público o del personal médico y de enfermería de atención primaria de la salud) en <pais> al menos una vez en los últimos 12 meses, es decir, desde <<MES Y AÑO>>?**

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

01 – Sí

98 – No sabe —> PASAR A SPS_E1

04 – No —> PASAR A SPS_E1

99 – Prefiere no contestar —> PASAR A SPS_E1

* **SPS_H5.**

<<Preguntar si SPS_H4<3>>

A continuación, me gustaría plantearle algunas preguntas sobre la última vez que se le realizó un reconocimiento o tratamiento médico en los servicios de salud pública durante los últimos 12 meses.

<<Preguntar si SPS_H4=3>>

A continuación, me gustaría plantearle algunas preguntas sobre la última vez que se le realizó a su hijo un reconocimiento o tratamiento médico en los servicios de salud pública durante los últimos 12 meses.

<<Preguntar si SPS_H4<4>>

Al pensar en esta última experiencia, ¿en qué grado está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

<<Leer en voz alta los elementos y las categorías de respuesta, una respuesta por cada línea>>

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo	No sabe	No contesta
A	Le resultó sencillo llegar al lugar donde recibió los servicios de atención de la salud.	3	2	1	0	98	99
B	Los gastos de los servicios de atención de la salud fueron asequibles para usted o su hogar.	3	2	1	0	98	99
C	Los establecimientos de salud estaban limpios y en buenas condiciones.	3	2	1	0	98	99
D	Todas las personas reciben el mismo trato en los servicios de atención de la salud de su zona.	3	2	1	0	98	99

E	El personal médico o el profesional sanitario de otro tipo que le atendió le dedicó el tiempo suficiente a usted [o su hijo] durante la consulta.	3	2	1	0	98	99
---	---	---	---	---	---	----	----

*** SPS_H6.**

<<Preguntar si SPS_H4<3>>

A. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción o insatisfacción con la calidad de los servicios de atención primaria de salud que recibió en esa última consulta?

<<Preguntar si SPS_H 4=3>>

B. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción o insatisfacción con la calidad de los servicios de atención primaria de salud que recibió el niño a su cargo en esa última consulta?

03 – Alto grado de satisfacción

98 – No sabe

02 – Satisfacción

99 – Prefiere no contestar

01 – Insatisfacción

00 – Alto grado de insatisfacción

<<Preguntar si SCR2_D = 1, de lo contrario pasar a SPS_G1>>

*** SPS_E1. Las siguientes preguntas se centran en su experiencia con el sistema de escuelas públicas de enseñanza primaria y secundaria. Con esta expresión me refiero a las escuelas financiadas por las entidades gubernamentales. ¿Hay algún niño a su cargo cuya edad se encuentre entre los 5 y los 18 años⁸?**

01 – Sí, más de uno

98 – No sabe —> PASAR A SPS_G1

02 – Sí, solo uno

99 – Prefiere no contestar —> PASAR A SPS_G1

03 – No —> PASAR A SPS_G1.

<<Preguntar si SPS_E1 = 2>>

SPS_E2A. ¿Ese niño asiste de manera habitual a una escuela pública de enseñanza primaria o secundaria?

01 – Sí, a una escuela de enseñanza primaria⁹

98 – No sabe —> PASAR AL SIGUIENTE SEGMENTO

02 – Sí, a una escuela de enseñanza

99 – Prefiere no contestar —> PASAR AL SIGUIENTE

secundaria¹⁰

SEGMENTO

04 – No —> PASAR AL SIGUIENTE SEGMENTO

<<Preguntar si SPS_E1 = 01>>

SPS_E2B. ¿Todos esos niños asisten de manera habitual a una escuela pública de enseñanza primaria o secundaria?

01 – Sí, a una escuela de enseñanza primaria

98 – No sabe —> PASAR AL SIGUIENTE SEGMENTO

02 – Sí, a una escuela de enseñanza

99 – Prefiere no contestar —> PASAR AL SIGUIENTE

secundaria

SEGMENTO

03 – Sí, algunos asisten a la escuela de enseñanza primaria y otros a la escuela de enseñanza secundaria

04 – No

⁸ Compruebe que el rango de edad (de 5 a 18 años) coincida con el rango de edad adecuado que abarque la educación primaria y secundaria en el país.

⁹ La escuela de enseñanza primaria debería ofrecer un plan de estudios equivalente al nivel 1 de la CINE.

¹⁰ La escuela de enseñanza secundaria debería ofrecer como mínimo un plan de estudios equivalente a los niveles 2 y 3 de la CINE.

<<Preguntar si SPS_E2A = 04 O SPS_E2B = 04>>

SPS_E3A. ¿Cuál es el *principal* motivo por el que este u otros niños a su cargo no asisten de manera habitual a una escuela pública?

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

01 – No puede sufragar los gastos escolares (tasas administrativas, libros, uniformes, transporte, etc.)

02 – La escuela más cercana está demasiado lejos o no hay transporte disponible

03 – Las instalaciones escolares están en malas condiciones

04 – La escuela y su recinto no son seguros

05 – Los docentes y el resto del personal escolar no tratan a los niños con respeto

06 – Los docentes no son eficaces o no están debidamente capacitados

07 – Los docentes suelen ausentarse

08 – Los niños deben quedarse en casa para ayudar con las tareas del hogar o de la granja o con otros trabajos

09 – No hay programas educativos disponibles que resulten adecuados desde una perspectiva cultural o religiosa

10 – La escuela no está equipada para niños con necesidades especiales de aprendizaje

77 – Otros motivos: _____

98 – No sabe

99 – Prefiere no contestar

<<Preguntar si SPS_E2A = 04 O SPS_E2B = 04>>

SPS_E3B. ¿Qué tipo de educación recibe el niño o los niños a su cargo que no asisten de manera habitual a escuelas públicas?

<<Leer en voz alta, se permiten varias respuestas>> 01 - Asisten a una escuela privada

02 – Reciben educación en casa

03 – Reciben educación, pero no conforme a una estructura formal (asisten a programas de alfabetización juvenil, de educación para niños sin escolarizar u otros programas).

04 – No reciben educación formal (trabajan en casa o en otro lugar, tienen sus propios hijos, etc.)

98 – No sabe

99 – Prefiere no contestar

<<Preguntar si SPS_E2B = 04>>

*** SPS_E4. Ha mencionado que no todos los niños asisten a escuelas públicas. ¿Hay algún niño a su cargo que asista de manera habitual a escuelas públicas de enseñanza primaria o secundaria?**

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

01 – Sí, de enseñanza primaria

98 – No sabe —> PASAR AL SIGUIENTE SEGMENTO

02 – Sí, de enseñanza secundaria

99 – Prefiere no contestar —> PASAR AL SIGUIENTE SEGMENTO

03 – Sí, ambas

04 – No —> PASAR AL SIGUIENTE

SEGMENTO

<<Preguntar si algún niño asiste a una escuela pública de enseñanza primaria, de acuerdo con SPS_E2A-B, SPS_E4>>

*** SPS_E5_1. Al pensar en la escuela pública de enseñanza *primaria* de los niños a su cargo (el hijo mayor, si los niños asisten a escuelas públicas de enseñanza primaria distintas), ¿en qué grado está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?**

<<Leer en voz alta los elementos y las categorías de respuesta, una respuesta por cada línea>>

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo	No sabe	No contesta
A	Se puede llegar a la escuela en transporte público o privado, o a pie, en menos de 30 minutos y sin dificultades.	3	2	1	0	98	99
B	Los gastos escolares (entre otros, las tasas administrativas, los libros, los uniformes y el transporte) son asequibles para usted o su hogar.	3	2	1	0	98	99
C	Las instalaciones escolares están en buenas condiciones.	3	2	1	0	98	99
D	Todos los niños reciben el mismo trato en la escuela a la que asisten el niño o los niños de su hogar, en particular en lo relativo a la admisión en dichos centros.	3	2	1	0	98	99
E	La calidad de la enseñanza es buena.	3	2	1	0	98	99

<<Preguntar si algún niño asiste a una escuela pública de enseñanza secundaria, de acuerdo con SPS_E2A-B, SPS_E4>>

*** SPS_E5_2. Al pensar en la escuela pública de enseñanza *secundaria* de los niños a su cargo (el hijo mayor, si los niños asisten a escuelas públicas de enseñanza secundaria distintas), ¿en qué grado está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?**

<<Leer en voz alta los elementos y las categorías de respuesta, una respuesta por cada línea>>

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo	No sabe	No contesta
A	Se puede llegar a la escuela en transporte público o privado, o a pie, en menos de 30 minutos y sin dificultades.	3	2	1	0	98	99
B	Los gastos escolares (entre otros, las tasas administrativas, los libros, los uniformes y el transporte) son asequibles para usted o su hogar.	3	2	1	0	98	99
C	Las instalaciones escolares están en buenas condiciones.	3	2	1	0	98	99
D	Todos los niños reciben el mismo trato en la escuela a la que asisten el niño o los niños de su hogar, en particular en lo relativo a la admisión en dichos centros.	3	2	1	0	98	99

E	La calidad de la enseñanza es buena.	3	2	1	0	98	99
---	--------------------------------------	---	---	---	---	----	----

<<Preguntar si algún niño asiste a una escuela pública de enseñanza primaria, de acuerdo con SPS_E2A-B, SPS_E4>>

* **SPS_E6_1. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción o insatisfacción con la calidad de los servicios educativos prestados por la escuela pública de enseñanza primaria a la que asiste el niño o los niños a su cargo (el hijo mayor, si los niños asisten a diferentes escuelas primarias públicas)?**

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 03 – Alto grado de satisfacción | 98 – No sabe |
| 02 – Satisfacción | 99 – Prefiere no contestar |
| 01 – Insatisfacción | |
| 00 – Alto grado de insatisfacción | |

<<Preguntar si algún niño asiste a una escuela pública de enseñanza secundaria, de acuerdo con SPS_E2A-B, SPS_E4>>

* **SPS_E6_2. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción o insatisfacción con la calidad de los servicios educativos prestados por la escuela pública de enseñanza secundaria a la que asiste el niño o los niños a su cargo (el hijo mayor, si los niños asisten a diferentes escuelas primarias públicas)?**

- | | |
|-----------------------------------|----------------------------|
| 03 – Alto grado de satisfacción | 98 – No sabe |
| 02 – Satisfacción | 99 – Prefiere no contestar |
| 01 – Insatisfacción | |
| 00 – Alto grado de insatisfacción | |

<<Preguntar a todos>>

* **SPS_G1. A continuación, voy a plantearle algunas preguntas sobre los servicios de la administración pública en [nombre del país]. En los últimos 12 meses, ¿ha tenido que obtener o renovar algún documento de identificación expedido por el Gobierno, por ejemplo, un documento nacional de identidad, un pasaporte, un permiso de conducir, una tarjeta de votante, una partida de nacimiento o un certificado de defunción, matrimonio o divorcio¹¹?**

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 01 – Sí | 98 – No sabe —> PASAR AL SIGUIENTE MÓDULO |
| 02 – No —> PASAR AL SIGUIENTE MÓDULO. | 99 – Prefiere no contestar —> PASAR AL SIGUIENTE MÓDULO |

<<Preguntar si SPS_G1 = 01>>

SPS_G2. ¿Ha tratado de obtener todos los documentos que necesitaba de los servicios de registro civil u otros organismos pertinentes¹²?

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| 01 – Sí, todos | 98 – No sabe |
| 02 – No, no todos | 99 – Prefiere no contestar |

¹¹ Se espera que las ONE adapten la lista de documentos identificativos oficiales en esta pregunta a su contexto nacional e incluyan solo aquellos que se utilicen en el país y para los cuales los ciudadanos realmente necesiten presentar una solicitud. Por ejemplo, es posible que no existan documentos nacionales de identidad o que las tarjetas de votante simplemente se envíen por correo a una persona antes de votar, etc. Dependiendo del contexto nacional, otros documentos identificativos pertinentes que se podrían añadir son las tarjetas de residencia permanente y de ciudadanía. Si existe una subpoblación migrante pertinente, la lista de documentos debe incluir aquellos que sean específicos de ese grupo (es decir, permiso de residencia, etc.).

¹² Las ONE deben reemplazar la expresión “servicios de registro civil u otros organismos pertinentes” con el nombre de los organismos responsables concretos que se encargan de expedir esos documentos identificativos en el país.

<<Preguntar si SPS_G2 = 02>>

SPS_G3. Especifique qué documentos necesitaba, pero *no* trató de obtener

<<Leer la lista y dar pie a la persona encuestada para que mencione “otro”; si el encuestado rehúsa, introducir “no mencionado”>>

		Mencionado	No mencionado
A.	Documento nacional de identidad	1	0
B.	Pasaporte	1	0
C.	Permiso de conducir	1	0
D.	Tarjeta de votante	1	0
E.	Partida de nacimiento o certificado de defunción, matrimonio o divorcio	1	0
X.	Otro, introducir:	1	0

<<Preguntar si SPS_G2 = 02>>

SPS_G4. ¿Cuál fue el *principal motivo* para no tratar de obtener tales documentos de los servicios de registro civil u otros organismos pertinentes?

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

01 – No se lo puede permitir (las tasas administrativas son demasiado elevadas)

02 – Es demasiado difícil acceder al “punto de servicio” (oficina, número de teléfono o sitio web)

03 – El personal no trata a la gente con respeto

04 – El proceso de solicitud y obtención de tales documentos es demasiado complicado

05 – Se tarda demasiado en obtener lo que se necesita

77 – Otros motivos: _____

98 – No sabe

99 – Prefiere no contestar

<<Preguntar si SPS_G1 = 01>>

*** SPS_G5. Para confirmar la información anterior: ¿ha tratado de obtener o renovar algún documento de identificación expedido por el Gobierno, por ejemplo, un documento nacional de identidad, un pasaporte, un permiso de conducir, una tarjeta de votante, una partida de nacimiento o un certificado de defunción, matrimonio o divorcio¹³, en los últimos 12 meses, es decir, desde <<MES Y AÑO>>?**

<<Solo una respuesta>>

01 – Sí

02 – No —> PASAR AL SIGUIENTE

MÓDULO.

98 – No sabe —> PASAR AL SIGUIENTE MÓDULO

99 – Prefiere no contestar —> PASAR AL SIGUIENTE

MÓDULO

¹³ Las ONE deben adaptar la lista de documentos identificativos oficiales en esta pregunta a su contexto nacional e incluir solo aquellos que se utilicen en el país y para los cuales los ciudadanos realmente necesiten presentar una solicitud. Por ejemplo, es posible que no existan documentos nacionales de identidad o que las tarjetas de votante simplemente se envíen por correo a una persona antes de votar, etc. Dependiendo del contexto nacional, otros documentos identificativos pertinentes que se podrían añadir son las tarjetas de residencia permanente y de ciudadanía. Si existe una subpoblación migrante pertinente, la lista de documentos debe incluir aquellos que sean específicos de ese grupo (es decir, permiso de residencia, etc.).

<<Preguntar si SPS_G5 = 1>>

* **SPS_G6. A continuación, me gustaría plantearle algunas preguntas sobre *la última vez que trató de obtener un documento de esa clase en los últimos 12 meses. Dígame cuál fue el último documento que trató de obtener:***

<<Leer en voz alta, solo una respuesta>>

- | | |
|--|---|
| 01 – Documento nacional de identidad | 77 – Otro documento |
| 02 – Pasaporte | |
| 03 – Permiso de conducir | 98 – No sabe —> PASAR AL SIGUIENTE MÓDULO |
| 04 – Tarjeta de votante | 99 – Prefiere no contestar —> PASAR AL SIGUIENTE MÓDULO |
| 05 – Partida de nacimiento o certificado de defunción, matrimonio o divorcio | |

<<Preguntar si SPS_G6 < 98>>

SPS_G7. ¿Solicitó este documento en línea?15

15 Las ONE pueden omitir esta pregunta si la obtención de tales documentos no se puede realizar en línea en su país.

- | | |
|---------|----------------------------|
| 01 – Sí | 98 – No sabe |
| 02 – No | 99 – Prefiere no contestar |

<<Preguntar si SPS_G6 < 98>>

* **SPS_G8. Pensando en esta última vez que trató de obtener <<nombre del documento que la persona encuestada ha señalado en SPS_G6>>, ¿en qué grado está de acuerdo con las siguientes afirmaciones?**

<<Leer en voz alta los elementos y las categorías de respuesta, una respuesta por cada línea>>

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo	No sabe	No contesta
A	Fue posible acceder fácilmente a la oficina, el sitio web o el número de teléfono.	3	2	1	0	98	99
B	Las tarifas que tuvo que abonar por el documento o el certificado fueron asequibles para usted o su hogar. <<Introducir el código 3 si son gratuitos>>	3	2	1	0	98	99
C	El proceso de solicitud y obtención del documento o el certificado fue sencillo y fácil de entender.	3	2	1	0	98	99
D	Todas las personas reciben el mismo trato en los servicios de la administración pública en su zona.	3	2	1	0	98	99
E	El tiempo que tardó en obtener el documento o el certificado resultó razonable.	3	2	1	0	98	99

<<Preguntar si SPS_G5 = 1>>

* **SPS_G8. En líneas generales, ¿cuál es su grado de satisfacción o insatisfacción con la calidad de los servicios de la administración pública que recibió *en dicha ocasión, es decir, cuando trató de obtener <<nombre del documento que la persona encuestada ha señalado en SPS_G6>> en los últimos***

12 meses?

03 – Alto grado de satisfacción

02 – Satisfacción

01 – Insatisfacción

00 – Alto grado de insatisfacción

98 – No sabe

99 – Prefiere no contestar